Gemeente Terneuzen

GEMEENTEBLAD

Officiële uitgave van gemeente Terneuzen.

Nr. 70297
30 juli
2015

Interne klachtenregeling gemeente Terneuzen 2015

De raad van de gemeente Terneuzen;
Gezien het voorstel van het college van Burgemeester en wethouders d.d. 26 mei 2015;
overwegende dat hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht voorziet in regelgeving inzake de behandeling van klachten;
dat ten behoeve van een zorgvuldige behandeling van klachten een interne procedure voor klachtenbehandeling (artikel 9:2 Awb) gewenst is;
dat het wenselijk is de klachtenregeling uit 2004 te actualiseren;
gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 149 van de Gemeentewet;
Besluit vast te stellen de:
Verordening ‘Interne klachtenregeling gemeente Terneuzen 2015’

Hoofdstuk 1 Begrips- en algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

a. Klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan (of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan) zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.
b. Klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich met een klacht tot het bestuursorgaan wendt over de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens deze persoon heeft gedragen.
c. Gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan (bijv. onheuse bejegening, verstrekken van verkeerde informatie, achterwege laten van een reactie).
d. Klachtbehandelaar: degene die de klacht behandelt.
e. Klachtencoördinator: de als zodanig door het college aangewezen medewerker. De klachtencoördinator ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform het bepaalde in deze regeling plaatsvindt.

Artikel 2 Klachtbehandelaar

1. Als klachtbehandelaar treedt op:
   a. de naast hogere leidinggevende van degene tegen wiens gedraging de klacht is gericht en die zelf niet bij de gedraging waarover wordt geklaagd betrokken is geweest;
   b. de burgemeester indien het een klacht betreft tegen een gedraging van de gemeentesecretaris of griffier;
   c. de gemeentesecretaris indien het een klacht betreft tegen een gedraging van een ander directielid;
   d. een lid van de directie wanneer het een klacht betreft van de ene ambtenaar ten opzichte van een andere ambtenaar, die beiden werkzaam zijn bij of onder verantwoordelijkheid van de gemeente Terneuzen.

2. Klachten over gedragingen van een bestuursorgaan, de voorzitter of leden daarvan worden door het bestuursorgaan zelf behandeld of, indien daartoe aanleiding bestaat, door de burgemeester wanneer het een klacht tegen een wethouder betreft en door de locoburgemeester wanneer het een klacht tegen de burgemeester betreft.

Artikel 3 Klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator zorgt voor de ontvangstbevestiging van de klacht, adviseert de klachtbehandelaar over de ontvankelijkheid van de klacht, maakt de afspraken inzake het horen van de klager en het wederhoren en adviseert de klachtbehandelaar over de afdoening van de klacht.
2. De klachtencoördinator bewaakt de termijnen en draagt zorg voor het jaarverslag (rapportage aan de gemeenteraad inhoudende een overzicht en analyse van de ingekomen klachten in de rapportageperiode en zo nodig voorzien van aanbevelingen).

Hoofdstuk 2 Procedure voor mondelinge klachten

Artikel 4

1. Degene over wiens gedraging wordt geklaagd en/of diens leidinggevende tracht(en) in een gesprek (mondeling of telefonisch) met klager tot een oplossing te komen.
2. Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost dan wordt klager voorgesteld zijn klacht op schrift te zetten (eventueel via het (helpen) invullen van een klachtenformulier), waarna de klacht wordt afgehandeld volgens de procedure voor schriftelijke klachten.

Hoofdstuk 3 Procedure voor schriftelijke klachten

Artikel 5 Indiening

1. Een klacht wordt ingediend bij het bestuursorgaan.
2. De klacht dient te omvatten:
   a. de naam en het adres van de indiener;
   b. de dagtekening;
   c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede klachtbehandeling noodzakelijk is, dient de klager te zorgen voor een vertaling.

Artikel 6 Ontvankelijkheid

1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen, indien zij betrekking heeft op een gedraging:
   a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van het bepaalde in deze verordening is behandeld;
   b. die langer dan een jaar voor indiening heeft plaatsgevonden;
   c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden of
   d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
   e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of
   f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen, indien het belang van klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 7 Tussentijdse beëindiging procedure

1. De klachtencoördinator streeft er naar dat binnen de gemeentelijke organisatie een minnelijke schikking ten aanzien van de klacht wordt bereikt.
2. Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.
3. Dit wordt schriftelijk bevestigd aan klager en aan degene over wie werd geklaagd.

Artikel 8 Horen

1. Het bestuursorgaan stelt klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Horen geschiedt door de klachtbehandelaar tijdens een niet-openbare hoorzitting. De klachtencoördinator is hierbij aanwezig en maakt een verslag op van het horen.

Artikel 9 Afdoening

1. Het bestuursorgaan handelt de klacht binnen 6 weken na ontvangst af.
2. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, de beslissing over de klacht alsmede van eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden. In deze brief wordt ook melding gemaakt van de mogelijkheid gebruik te maken van een externe klachtvoorziening.
3. Indien de klacht niet binnen 6 weken kan worden afgehandeld, kan het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste 4 weken verdagen. Van de verdaging wordt door de klachtencoördinator schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Artikel 10 Intrekking oude verordening

De ‘Regeling voor de interne afhandeling van klachten’ zoals vastgesteld door de raad op 16 december 2004 wordt ingetrokken.

Artikel 11 Overgangsbepaling

Klachten die vóór inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, doch welke op dat tijdstip niet zijn afgehandeld, worden afgehandeld overeenkomstig de bepalingen van deze regeling.

Artikel 12 Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op 1 augustus 2015.

Artikel 13 Citeertitel

Deze verordening kan worden aangehaald onder de titel ‘Interne klachtenregeling Terneuzen’.

Besloten in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Terneuzen op 7 juli 2015

mr. J.H.P. de Jong, J.A.H. Lonink
griffier, burgemeester